

<p style="text-align:center"><b>PROPOSITIONS RESOLUTIVES</b> <b>RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES</b> <b>RELATIVE AUX MODALITES D'ACCUEIL EN CIRCONSCRIPTION</b></p>
--

## 1. L'ACCUEIL : DEFINITION ET CHAMP D'APPLICATION

### 1.1. Définition

- Selon P. Mondolfo dans *Conduire le développement social* : « L'accueil est la fonction qui vise à cerner la nature du besoin de l'utilisateur d'un service dès sa première interaction avec lui. Il faut bien distinguer l'accueil de la fonction de renseignement car cette dernière peut être assumée sans qu'il n'y ait eu d'accueil au préalable » (2<sup>ème</sup> édition, p 151).

L'accueil recouvre :

- **la réception de l'utilisateur**

*Cette réception présuppose que soient préalablement réunies pour l'utilisateur un certain nombre de conditions : la connaissance du service (ou CMS) : modalités d'ouverture, prestations rendues, le repérage de sa localisation, l'accessibilité externe et interne au service, le repérage au sein du service de l'espace d'accueil...*

- **l'écoute de sa demande, l'aide à sa formulation**

*Celle-ci suppose la disponibilité de l'accueillant, un espace d'accueil garantissant la confidentialité, une capacité de recueil d'informations précises sur la situation de l'utilisateur (au moyen éventuellement d'une grille d'entretien), une capacité de reformulation de la demande, une mise en confiance de l'utilisateur (attitudes dans la conversation) ...*

- **l'analyse de sa demande et le repérage**, au-delà de cette demande, de ses besoins. Il s'agit-là d'une fonction **d'évaluation des besoins** implicites ou explicites

*Cette évaluation précède l'évaluation sociale approfondie que le travailleur social conduira dans le cadre de l'accompagnement social.*

*Elle suppose une bonne connaissance des dispositifs et professionnels susceptibles (en interne ou au sein d'autres organismes) d'apporter une réponse aux besoins de l'utilisateur.*

- **l'orientation vers le service ou la personne en capacité de répondre aux besoins** (prises de rendez-vous auprès des travailleurs sociaux en interne, mise à disposition d'informations complètes et actualisées sur les services du CG 18 ou d'autres organismes vers lesquels l'utilisateur peut être orienté...).

- D'autre part, l'accueil peut se faire **en direct** (accueil physique) par **contact téléphonique ou par courrier**.

## 1.2. La mission d'accueil par les secrétaires au sein des CMS, organisation et niveau d'activité

- La mission d'accueil constitue **une des missions mises en œuvre par les secrétaires**. Elle comprend :
  - l'accueil téléphonique, soit :
    - \* **Un accueil de type-réception standard** avec transmission directe des appels à d'autres professionnels (responsable de circonscription, travailleurs sociaux et médico sociaux, secrétaires des autres centres...)
    - \* **une pré-évaluation**, donnant lieu à des prises de rendez-vous auprès des travailleurs sociaux, des informations signalantes, une orientation vers d'autres organismes, ou services du Conseil général

*Ces opérations exigent, de la part des secrétaires, la pré-évaluation des situations qui leur permettra d'orienter les usagers vers les interlocuteurs appropriés ou de conduire une instruction de dossier.*

  - **L'accueil physique** : il précède un rendez-vous programmé avec un travailleur social ou il conduit, à la suite d'une pré-évaluation à :
    - \* La prise d'un rendez-vous auprès d'un travailleur social ;
    - \* La réalisation d'un pré-instruit ;
    - \* L'orientation vers un autre organisme ou service du Conseil général
- Les secrétaires assurent, par ailleurs, la mise en œuvre :
  - des « **pré-instruits** » (FSL...)
  - des dossiers RMI
  - des **opérations de secrétariat**
    - \* Dactylographie (rapports d'activité, courriers...)
    - \* Réception, traitement et classement du courrier
    - \* Constitution et classement des dossiers uniques
    - \* Archivage de l'ensemble des documents et dossiers uniques de la circonscription.

### **Références, recommandations de bonne pratique :**

Il conviendra de **suivre l'évolution des profils et des caractéristiques des populations** sur chaque CMS et/ou permanence de manière à décliner une **offre en supports informatiques** adaptée sur chaque site d'accueil.

*Ce suivi pourrait être organisé à partir de **données informatisées sur les usagers**, ceci dans le strict respect de la législation « Informatique et libertés ».*

*La constitution d'outils de recueil de ces données devra faire l'objet d'une réflexion.*

## 2. LE PROCESSUS D'ORIENTATION ET L'ACCESSIBILITE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

### 2.1. Quant aux modes d'accès aux centres

- **La proximité et la facilité d'accès sont largement plébiscitées par les répondants.**

Elles n'engagent pas, cependant, la conduite de politiques identiques :

- la politique de proximité consiste à **mettre en place des centres ou des annexes à ces centres au plus près de la population nécessitant un accompagnement social.**

*Cette politique, qui correspond assez fidèlement à celle qui est actuellement conduite, présente le risque d'enfermer la population sur son propre territoire de vie et ne pas contribuer à une insertion sociale et professionnelle qui exige le plus souvent la mobilité géographique.*

- la **politique d'accessibilité** ne présente pas le même risque d'enfermement territorial mais peut, **en l'absence d'une politique de transports efficace** (fréquence de passages des transports en commun, points d'arrêt à proximité des centres, places de stationnement gratuites, place de stationnement pour les personnes à mobilité réduite...) et adaptée aux revenus des usagers demandeurs, **s'avérer discriminatoire** (accès aux centres des usagers les moins précarisés).

- Il conviendra de conduire **une réflexion sur la question de la localisation des centres, sur les effets induits par les choix de localisations pour les usagers** (surcoût en transport ou risque d'enfermement sur territoire de vie...) et **les éventuels dispositifs correctifs** à mettre en place (ex politique tarifaire en matière de transports...).

*La question du nombre de places de stationnement à mettre à disposition sera fonction de l'hypothèse retenue (la proximité n'exigeant pas la mise à disposition d'un parc important). Dans tous les cas, un certain nombre de places pour les véhicules de personnes handicapées doit être prévu.*

### 2.2. Quant à la signalétique externe

- Il conviendra de mettre en place **une signalétique d'orientation des CMS** (sur les trajets) et une **signalétique de localisation** pour l'ensemble des sites.

*Cette signalétique à deux niveaux devra être **uniforme au niveau départemental**. Elle devra être définie en cohérence avec la signalétique de l'ensemble des structures du Conseil général.*

*L'appartenance au Conseil général devra être indiquée dans les deux cas.*

*La signalétique de localisation devra comprendre la **mention des jours et heures d'accueil**.*

### 2.3. Quant aux plages d'accueil des usagers

- Il conviendra de :
  - S'assurer que les usagers indisponibles pendant les heures d'ouverture des centres pour des raisons professionnelles et/ou des difficultés de garde d'enfants sont informés que les travailleurs sociaux peuvent les recevoir hors de ces plages d'accueil,
  - S'assurer que les travailleurs sociaux pratiquent cette politique d'adaptation et de modulation aux besoins de l'utilisateur,
  - Systématiser pour chaque site la mise à disposition d'une boîte aux lettres permettant aux usagers de déposer différentes pièces et documents hors des temps d'ouverture des centres.

#### 2.4. Quant aux dispositifs d'orientation des usagers vers les centres

- Il conviendra de :
  - **recenser de façon exhaustive l'ensemble des institutions, organismes ou établissements** mais aussi les autres services du Conseil général susceptibles d'orienter ou de diffuser une information sur les centres et de **mettre à leur disposition une information** précise sur les horaires d'ouverture, les localisations et les prestations assurées par les centres et par les différentes catégories de professionnels<sup>1</sup>, sous forme de plaquettes, de plans d'accès ;
  - disposer sur **le site du Conseil général d'une présentation des CMS** des différentes **circonscriptions**<sup>2</sup> : présentation des prestations disponibles, information sur l'équipe en place, sur les attributions des différentes catégories de professionnels, sur coordonnées, horaires et modalités d'accès aux différents sites...
- Les **accueillants des CMS contactés téléphoniquement par des primo-demandeurs** leur délivreront oralement **toute information utile sur les modalités d'accès au CMS** depuis leur lieu de résidence et pourront, si le délai entre la prise de contact et le rendez-vous le permet, leur **faire parvenir un plan d'accès au site** (indiquant l'ensemble des possibilités : bus...) et une **plaquette de présentation des CMS de la circonscription**.
- L'ensemble des supports ou informations communiqués à des instances tierces et/ou usager donnera lieu à une actualisation régulière.

---

<sup>1</sup> Il conviendra notamment d'insister sur la conduite par les secrétaires des pré-instruits.

<sup>2</sup> Il conviendra en outre de compléter la description des missions des secrétaires en mentionnant la réalisation des pré-instruits à l'heure actuelle omise.

### 3. CONDITIONS MATERIELLES ET ORGANISATIONNELLES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE ET DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

#### 3.1. Quant aux conditions de repérage par l'utilisateur de l'espace accueil

- Il convient de **privilégier la localisation de l'espace d'accueil près de l'entrée du CMS** ou de la permanence (de préférence face à l'accès principal), afin **d'en assurer la visibilité** par les usagers dès leur entrée dans les locaux.
- Dans l'hypothèse d'une localisation du CMS ou de la permanence au sein d'une autre structure, une **signalétique d'orientation simple et lisible** vers cet espace doit être en place **et/ou une orientation de la part des accueillants de la structure vers l'accueil du centre ou de la permanence doit être garantie.**

*Dans ce dernier cas de figure, l'accueillant chargé de cette orientation devra disposer de toutes les informations sur la localisation de l'espace accueil, sur les heures de présence des accueillants du CMS, sur l'identité des personnes accueillantes du CMS.*

- Quelle que soit la localisation de l'espace accueil et sa configuration, celui-ci doit être identifiable au moyen **d'une affiche indiquant « Accueil ».**

#### 3.2. Quant au repérage et la prise en compte de la présence des usagers attendant

- Les professionnels en charge de l'accueil **doivent veiller à prendre en compte l'arrivée d'un usager dans l'espace d'attente** et à limiter le temps d'attente.

*Cela suppose que la priorité soit accordée à l'accueil des usagers aux dépens des tâches de secrétariat classiques.*

- Les secrétaires en charge de l'accueil doivent témoigner par leurs attitudes **d'une posture d'accueil : marque d'attention aux personnes en situation d'attente, réponses aux demandes...**
- **L'attitude de l'ensemble des professionnels doit conduire l'utilisateur à sentir que sa présence ne constitue pas une « intrusion » dans le fonctionnement du service.**
  - L'utilisateur ne doit pas être en situation d'écoute de conversations professionnelles, d'entretiens avec des usagers en rendez-vous.
  - Il doit le moins possible être en situation d'observation d'actes professionnels : consultation de documents, envoi de fax...qui peuvent le placer en « observateur malgré lui » de la vie du service.
- Un dispositif tel que l'installation d'un **signal de présence** (sonnerie dans l'espace d'attente ou dès l'entrée dans le CMS) comparable à celui d'un cabinet médical ou dentaire ou **une invitation (au moyen d'une affiche)** à signaler sa présence à l'espace d'accueil peuvent être retenus quand le repérage de l'utilisateur présent ne peut être visuel.

#### 3.3. Quant à la qualité matérielle de l'espace d'attente et au respect des conditions de discrétion

- Les **espaces d'attente doivent, de préférence, être clos ou semi-clos** de manière à ce que les usagers disposent d'un espace distinct des espaces professionnels.
- **L'accessibilité interne aux espaces d'attente** (ainsi qu'aux espaces de rendez-vous avec les travailleurs sociaux) **et la circulation** dans les locaux doit être possible et sécurisée pour les personnes à mobilité réduite, pour les personnes accompagnées d'enfants...
- Les espaces d'attente doivent être dotés d'un **équipement mobilier moderne, et confortable**.

*Compte tenu de l'accueil des enfants, il devra présenter toutes les garanties en matière de sécurité.*

*L'aménagement d'un espace pour l'accueil des enfants au sein de l'espace d'attente est souhaitable. Il sera équipé d'un mobilier coloré, de jeux et jouets variés et adaptés à des âges différents.*

- Les espaces d'attente seront de préférence **lumineux, agrémentés de plantes ainsi que de fonds musicaux. Le nombre de sièges pour l'attente doit être suffisant.** Une fontaine à eau pourra être mise à disposition.
- Les **revues** doivent être **renouvelées** fréquemment et suffisamment **variées** pour satisfaire **des profils et âges différents** (adolescents, hommes, femmes, personnes âgées).
- L'information des usagers (sous forme de plaquettes ou d'affiche) sur **des thèmes relevant des champs de la prévention et de la protection sanitaire et sociale (alimentation, santé, maltraitance conjugale...)** apparaît parfaitement indiquée compte tenu des problématiques des usagers accueillis.

**Mais elle ne doit pas être trop abondante ni exclure une information plus générale sur les activités, services, dispositifs locaux existants (offre associative, sportive, culturelle...).**

*L'espace d'attente doit être une opportunité pour susciter l'intérêt des usagers pour leur environnement de vie. Cette dimension relève d'une volonté de faire des centres et permanences des lieux articulant accompagnement et insertion dans le tissu social.*

- Un **membre de l'équipe** (en charge de l'accueil ou non) pourra **être chargé du suivi de la qualité des conditions matérielles d'accueil**, et sur la base des dysfonctionnements constatés faire des propositions d'amélioration auprès du responsable de circonscription.
- Cet espace doit pouvoir garantir **la discrétion** :
  - quant à la présence des personnes en attente ou en rendez-vous,
  - quant aux contenus des échanges entre les usagers, les usagers et les professionnels, les professionnels entre eux.

Les **différents espaces** : attente, accueil, bureaux des travailleurs sociaux, espaces communs (couloirs...) **doivent être nettement séparés par des cloisonnements présentant toutes les garanties en matière d'insonorisation.**

- L'ensemble des exigences minimales précédemment évoquées doit être commun à l'ensemble des espaces des CMS et permanences.

*Ces dispositions pourront conduire, dans le cas d'une mise à disposition de locaux par d'autres collectivités, à ce que certains aménagements soient demandés antérieurement à une installation (actuellement l'espace d'attente de la permanence du Moulin de la Voiselle situé dans des locaux municipaux ne présentent pas toutes les garanties énoncées).*

### **3.4. Quant à l'accueil téléphonique**

- Il conviendrait **d'écourter la durée de la messagerie téléphonique.**
- Un système de **comptage des flux d'appels** par CMS pourrait être mis en place.

## **4. LA MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS D'ACCUEIL PAR LES SECRÉTAIRES**

### **4.1. Quant à la répartition de l'activité des secrétaires**

- Il conviendra de veiller à l'adéquation entre **l'offre d'accueil et les besoins du territoire.**

L'évaluation de ces besoins devra être conduite :

- En amont au moyen d'échanges avec d'autres opérateurs ou organismes capables de renseigner sur de futurs mouvements de population (construction-rénovation de logements sociaux sur une zone...), sur l'augmentation de la précarité (augmentation du taux de chômage...),
- en mesurant l'augmentation de l'activité d'accueil des secrétaires.

En fonction de l'évolution constatée, il conviendra d'augmenter les effectifs des secrétaires, et/ou d'élargir les plages d'accueil sur certains sites...

- A l'heure actuelle, les secrétaires, quelque soit leurs grades et statuts, réalisent l'ensemble des missions de façon à peu près équivalente, une **réflexion sur leur spécialisation** (certaines réalisant par exemple exclusivement des tâches secrétariales, alors que d'autres réaliseraient les tâches d'accueil) pourrait être conduite.

*A partir de la prise en compte des aptitudes et appétences des secrétaires, une nouvelle organisation pourra être mise en oeuvre.*

*Il conviendra de spécifier sur les **fiches de postes** de chaque professionnel leurs attributions, et les opérations qu'elles doivent réaliser.*

### **4.2. Quant à la conduite des missions d'orientation vers d'autres services du conseil général ou d'autres organismes**

- Les accueillants devront disposer de toutes les informations nécessaires à la bonne orientation des usagers vers les organismes sociaux et les services du CG 18 : CAF, CCAS, MDPH... (périmètre des missions, modalités de fonctionnement de fonctionnement...). Un répertoire des coordonnées des organismes-clés pourra être constitué.

#### 4.3. Quant à la mise en œuvre d'outils de transmission d'informations efficaces entre les secrétaires et travailleurs sociaux

- Il conviendra de revoir l'outil « papier-message » dont la forme ne permet pas un contenu suffisamment exhaustif. Une **transmission informatique directe des rendez-vous sur les postes des travailleurs sociaux pourra être réfléchie.**

#### 4.4. Quant à la connaissance des attributions des secrétaires par les usagers

- Les usagers **devront recevoir une information complète sur l'ensemble des attributions et champs d'intervention des secrétaires** : plaquette délivrée à l'accueil, information orale par les secrétaires elles mêmes...
- Le repérage de l'ensemble des attributions des secrétaires par les usagers sera facilité par la posture des travailleurs sociaux et médico-sociaux qui insisteront sur **la coordination (et non la subordination) des interventions** des professionnels au sein de l'équipe.

*La désignation systématique des secrétaires par les travailleurs sociaux comme « collègues » et non comme leurs propres secrétaires sera une démarche à privilégier.*

- **L'appellation « secrétaire »** renvoie spontanément aux tâches de secrétariat classique mais ne rend pas compte des missions de pré évaluation et d'instructions des dossiers qui sont effectuées. **Une réflexion autour d'une nouvelle désignation devra être engagée.**

#### 4.5. Quant à l'identification par les partenaires des attributions des secrétaires

- Les partenaires **doivent être parfaitement informés du périmètre d'intervention des secrétaires.** Cette information peut être réalisée par les travailleurs sociaux à l'occasion de leurs contacts réguliers, par le responsable de circonscription dans le cadre de contacts plus institutionnels, au moyen de supports informatiques de type plaquettes.
- Cette identification réalisée, des échanges entre les partenaires (CAF, CPAM, CCAS...) et les secrétaires s'avèrent indispensables de manière à ce que **celles-ci disposent d'informations actualisées sur les dispositifs en place.**

#### 4.6. Quant à la reconnaissance des attributions des secrétaires au sein de l'équipe

- Une réflexion en équipe associant les travailleurs sociaux et les secrétaires devra être conduite de manière à ce que **leurs attributions respectives fassent l'objet d'une définition précise et formalisée.**
- La légitimité interne comme externe passe nécessairement par **une qualification accrue des secrétaires en matière d'évaluation des situations et de connaissance des dispositifs d'aide sociale et d'action sociale.**

*Les secrétaires devront donc disposer d'une formation initiale et de formations permanentes leur permettant de parfaitement maîtriser ces attributions.*